



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA MICROEMPRESA BOULEVARD

EGRESADO:

ANTHONY FRANK MEDINA RICACHI

TUTOR:

ING. GEORGINA ENCALADA TENORIO

AÑO 2021

INTRODUCCION

Los procesos de gestión de una empresa son de primordial importancia para el desarrollo y crecimiento comercial, es por eso que las grandes empresas cada día implemento mejores técnicas y tácticas que le ayudan a tener un mejor control de sus empleados y que tengan un desempeño optimo, por tal motivo el presente estudio de caso se basa en la Licorería Boulevard.

La Licorería Boulevard Liquor Store es una microempresa que se dedica a la venta y comercialización de bebidas alcohólicas como cervezas, whiskys, vodka, ron, tequila, vinos, entre otros; la cual se encuentra ubicada en la comunidad de Mata de Cacao, perteneciente a la parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos, de los cuales consta con departamentos como administrativo, de almacén, recursos humanos, de lo cual en este último se analizara los procesos de su funcionalidad.

Los procesos de gestión del departamento de Recursos Humanos empiezan, conociendo a los empleados que lo conforman y cuáles son los nuevos empleados que llegan a cumplir una plaza de trabajo, sabiendo cuales deberían ser sus funciones y sus tareas encomendadas, por lo que es necesario adaptar un correcto procedimiento de selección y luego de ya tener identificadas cada una de las necesidades que se desean cubrir en la empresa.

El presente estudio de caso se analiza los procesos de gestión del departamento de Recursos Humanos de la Microempresa Boulevard Liquor Store, por lo que analice si contiene programas de talleres de capacitación para los empleados de cada una de las áreas, y determinar el grado de satisfacción que cada uno de ellos ha adquirido con el pasar de los meses de trabajo, se tiene como objetivo analizar el proceso de gestión del departamento de recursos humanos que

realiza la microempresa Boulevard, que estos incurran a la realización de cada uno de sus gestiones además de determinar el desarrollo de gestión que se realiza en la microempresa Boulevard e identificar la sucesión de la gestión del departamento de recursos humanos realizados por la Licorería Boulevard, por lo que se maneja en la línea de investigación correspondiente a “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” mientras que la sublínea con la que se relaciona “empresa e instituciones pública y privada”.

La determinación de cada uno de los procesos arrojaran como resultado las falencias que tiene los trabajadores en la evaluación de desempeño y como la empresa actúa para corregir estos declives de la realización de sus funciones, por lo que además se analizara si la empresa da a expresar o si tiene algún modelo de gestión por competencia en los que realice y analice las características y actitudes, los valores, y la ética que contiene cada uno de los funcionarios que conforma la licorería Boulevard Liquor Store.

DESARROLLO

La microempresa Boulevard es una licorería que se encuentra ubicada en la Parroquia Febres Cordero de la Cabecera parroquial Mata de Cacao, ya que es una empresa que se dedica a actividades comerciales de la venta y distribución de bebidas alcohólicas, Boulevard fue fundada el 03 de noviembre del 2020 y desde entonces ha cosechado éxitos y se ha expandido de manera rápido, ya que también cuenta con personal capacitado en cada una de sus áreas, ya que como bien se mencionó al día de hoy se dedica a la distribución por ende es necesario que sus trabajadores estén acorde a sus puestos de trabajo.

La microempresa Boulevard tiene como actividad económica la venta y distribución de bebidas alcohólicas, la cual se cuenta con una amplia cartera de cliente, por lo que es necesario que el departamento de recursos humanos se encuentre comprometido con la microempresa, contando con adecuados talleres de capacitación para el manejo de esta. La gestión de los recursos humanos debe entender y trabajar para el buen funcionamiento y lograr el posicionamiento de la licorería.

Boulevard es una de las mejores y más completa cadena de microempresas dedicadas a la ventas y distribución de licores y vinos a nivel nacional, es por eso que su misión trata de entregar a los clientes los mejores productos del mercado a los mejores precios, con calidad y garantía, además de poder brindar asesoría y un excelente servicio, dentro del país o región que se encuentre.

Boulevard Liquor Store se maneja con una estructura organizacional que se conforma a través de un representante principal denominado como un presidente, además de una vicepresidente, luego se detallan en departamentos como lo es, el Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Atención y Ventas, Departamento de Marketing, Departamento de Almacén. De los cuales se conoce que trabajan alrededor de 50 personas, distribuidas según se requiera en cada sector de la empresa, según se haya requerido en relación a sus funciones.

El propósito de La Licorería Boulevard es vender al por menor y mayor, licores de calidad a precios accesibles al punto que podría abastecer a los pequeños negocios como tiendas de barrio, pequeños bares de la comunidad, y la apertura de nuevas licorerías, por lo que se estima que se expanda por toda la región costa y tener cabida en las provincias más importantes como Manabí, Portoviejo, Los Ríos, El Oro, Guayas, Santa Elena, entre otras. Teniendo como sede principal en el cantón Babahoyo, además de que esto será provechoso porque abriría nuevas plazas de trabajo, y promoverá el buen desempeño laboral en cada una de sus actividades.

Uno de los principales departamentos que compone esta microempresa, es el de Recursos Humanos ya que la importancia que tiene todo el personal que labora en la licorería es de suma importancia, por lo que deben estar debidamente capacitados, y desempeñar correctamente las funciones que el puesto de trabajo requiera.

Según (Chiavenato I., Gestión del Talento Humano (Tercera Ed.), 2019), la administración del talento humano es un campo muy delicado para la estabilidad de las organizaciones. En la cuales este a dependido de las contingencias y las situaciones en la razón de los diversos ámbitos, como la cultura, la ética que predomina en cada organización, su estructura organizacional, las características del contexto social y laboral, el negocio de la

organización, la tecnología que se utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de afinidad de otras variables importantes. La cual recalca que una gestión de Recursos Humanos es todo aquello donde trata el clima laboral, el contexto y características de cada trabajador.

Para (Mendoza, 2016), La planeación estratégica del departamento de recursos humanos podría ser definida en términos deductivos como la realización del proceso de análisis de las necesidades de recursos humanos conforme estos cambien los entornos internos y externos de la organización, y la aplicación de la consiguiente estrategia proactiva para asegurar la disponibilidad de recursos humanos demandada por la organización. De lo cual para esto la microempresa Boulevard no cuenta con una planeación que le permite agilizar los procesos de gestión correspondientes.

Según (Medina, 2015), la administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al proceso y conservación del esfuerzo, las experiencias, la ética, la salud, los conocimientos, y las habilidades, etc., de cada uno de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. En el que claramente nos redacta que la administración del departamento de recursos humanos aplica a la revisión de cada una de las características y funciones que ejerce un empleado de la microempresa, por ende, presenta serios problemas debido a que la licorería no presenta una guía para seguir una buena administración de los procesos de gestión que se deben cumplir.

Dentro de la gestión del Departamento de Recursos Humanos de la Microempresa Boulevard Liquor Store, se han podido observar muchos errores, como por ejemplo no cuentan con un manual de funciones que les permita identificar cuáles son los roles y funciones que se debe cumplir a la hora de tomar decisiones y determinaciones en base a las funciones que sus empleados se espera que realicen, y es que al no tener una evaluación de desempeño de los empleados, no mantienen un control de las funciones que han cumplido y de las cuales se espera que las cumplan.

Esto sucede luego de que el jefe de turno no ha establecido los requisitos primordiales para las personas que deseen o vayan a ocupar un puesto de trabajo, de los cuales deberán cumplir con ciertos criterios y cierto perfil para que lo ocupe. De esta manera para que puedan tener este perfil deberán pasar por un proceso de selección de personal en el cual intervienen los análisis y detecciones y necesidades el cual la empresa debería cumplir con un check list de necesidades que debe abarcar la empresa.

Por lo que este ha representado una serie de problemáticas a medida que el tiempo avanza como el de la falta de un proceso de selección de personal, la cual ha tenido como consecuencias que se ha contratado un nuevo empleado y no ha cumplido con las funciones que se requieren en dicho puesto asignado.

También es importante considerar que la selección de personal no es algo que debe pasar desapercibido en la gestión del personal, esta función es parte fundamental para la administración de los recursos humanos, como son la planificación de personal, el reclutamiento, la capacitación, el desarrollo y planes de carrera, remuneración, higiene y seguridad del empleado y la auditoría y sistemas de información. (López Gumucio, 2020)

Sin embargo, no han procedido a realizar una correcta selección de personal, y se han regido más ha recomendaciones o sugerencias de terceras personas, por lo que se ha encontrado a muchas personas que son familiares, amigos e inclusive vecinos, lo que ha causado que no generen ni realicen sus funciones, porque no cuentan con el conocimiento necesario para hacerlo y es aquí donde el puesto de trabajo que se ocupe tenga un bajo desempeño laboral y pocos resultados positivos.

Para cubrir un puesto de trabajo es idóneo escoger entre los candidatos que se han reclutado y los más adecuados, para ocupar los puestos de trabajos que se requieren en la empresa, tratando de fijar o incrementar el desempeño y la eficiencia del talento humano, así como también la eficacia en toda la organización. (Chiavenato I., Administración de Recursos Humanos, 2011)

Otra de las problemáticas es que la microempresa Boulevard Liquor Store no tiene un plan para alinear sus estrategias, por lo que no emplea un modelo de gestión por competencias que ayude al personal a estudiar sus características, su liderazgo, habilidades en el puesto de trabajo que se encuentre, ya que también ayuda a los empleados a identificar los puntos débiles que se encuentren en cada uno de ellos.

El introducir un modelo de gestión por competencias supone, que entre otras cosas, el cambio de cultura en cuanto a cómo la empresa valora el conocimiento, y las capacidades (lo capta, selecciona, organiza, distingue y presenta), y esto se le da importancia a aprender de sus propia experiencias y a enfocarse en adquirir, almacenar y utilizar a favor el conocimiento para lograr resolver los problemas, y anticiparse al mercado, protegerse de sus activos intelectuales y aumentar sus capacidades y adaptabilidad de la empresa. (Delgado, 2016)

Es aquí donde la empresa incurre en su error, debido a la ausencia de un modelo de gestión por competencia, ya que se hace difícil la identificación de los puntos altos y bajos de cada empleado, que es meritorio en cada puesto de trabajo, además que hace varios meses la microempresa Boulevard se encuentra en un declive empresarial, porque sus empleados no están realizando sus funciones acorde a su puesto de trabajo, o inclusive en otros departamentos como en el de ventas y atención al cliente se ha observado que los trabajadores no tienen el conocimiento necesario para persuadir al cliente a comprar con nosotros, por lo que esto representa una pérdida para la microempresa.

Esta situación recalca que la gestión por un modelo de competencia es la que debe impulsar, para lograr el desarrollo de los procesos administrativos con un enfoque hacia la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector. (Angulo, 2015)

Según Javier Medina, empleado del departamento de recursos humanos, asegura que muchos de los empleados no están distribuidos acorde a su conocimiento, y como ejemplo de esto, menciona que en el departamento de almacén y bodega, hay dos empleados nuevos que son recomendados por el jefe del departamento de finanzas, ya que este los impuso como una orden directa, el contrato de ambos empleados, por lo que ha causado una revuelta dentro del departamento de almacén y bodega, ya que un día que se presentó una entrega de productos de bebidas alcohólicas, tuvo un retraso de aproximadamente dos horas, debido a que los nuevos empleados no se habían regido a un estricto control y distribución de las bebidas alcohólicas, separándolos en secciones diferentes, por este motivo hubo molestias por parte del cliente, y esto ha hecho que se generen malos comentarios y un ambiente laboral deteriorado.

Sin dudar el clima laboral es un requerimiento de la supervivencia interna que posee la empresa u organización lo este arroja como resultado generando un altísimo grado de competitividad en el desempeño laboral. (García, 2017).

Siendo este un inconveniente ya que a la falta de colaboración y trabajo en equipo existe la discrepancia en la microempresa Boulevard y los procesos administrativos, tanto como en los departamentos de venta y de bodega, es por eso que muchos de los empleados que ya conocen sus funciones, han dejado de lado a sus nuevos compañeros.

Un buen clima laboral brinda una gran ayuda al crecimiento de una empresa y al desarrollo de las habilidades de los empleados, como bien se sabe el clima laboral incorrecto puede afectar considerablemente a la empresa teniendo, así como consecuencia conflictos dentro de la misma, esto menciona. (Aptitus, 2018)

La persona entrevistada menciona que en reiteradas ocasiones varios de los empleados de la empresa a tenido indiferencias, discrepancias, llegando a pequeñas discusiones en las que ha tenido que interceder otros miembros de los que se han encontrado en el lugar, dejando como resultado un apoyo nulo en las actividades o funciones que deberían hacer en conjunto, teniendo como perjudicado directo a la microempresa Boulevard Liquor Store.

Los problemas que presenta la falta de comunicación son situaciones que se dan a raíz de los jefes inmediatos hacia los empleados o trabajadores de la organización, además la consecuencia común a todo aquello es el mal clima laboral que presenta la empresa, los conflictos y rivalidades entre empleados con las que lidia el departamento de recursos humanos es constante con diferentes quejas. (Baldeon Paredes, 2018)

Debido a esto la microempresa necesita tener un plan de talleres de capacitación en el que permita a los empleados a fortalecer sus conocimientos en base de técnicas y el uso de herramientas adecuadas, para el manejo y desarrollo de sus funciones, la cual servirá para que el clima laboral mejore en varios aspectos, como la existencia del compañerismo y el apoyo para que las tareas encomendadas se realicen de manera exitosa.

Los talleres de capacitación se define como la descripción detallada de un conjunto de actividades a realizar de instrucción, aprendizaje, conocimiento estructuradas de tal forma que guíen a alcanzar una serie de objetivos antes determinados. (Uribe Prado, 2015).

Por otra parte, Chiavenato (2009), menciona que “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”. (Chiavenato I., 2009)

También Louart (1994), con palabras diferentes, pero haciendo énfasis en la capacitación, señalo que “un sistema de formación es necesariamente complejo. Tiene que conciliar los objetivos generales y específicos, necesidades propias de cada departamento de la organización y demandas individuales de los trabajadores” (Louart, 2014)

Pero la falta de un programa de capacitación ha dado como resultado que estas problemáticas como el clima laboral en deterioro sigan en aumento, por lo que muchos de los empleados han decidido poner fin a sus funciones y dejar de laboral en la microempresa, mientras que los nuevos empleados han seguido llegando progresivamente a la licorería, denotaría en un colapso de sus funciones ya que ninguna se podría ejecutar con certeza.

Además, es necesario recalcar que los problemas que han sido descritos en la investigación, se evidencian que los empleados no poseen competencias que sean acordes a las necesidades del perfil laboral del puesto de trabajo en la Licorería Boulevard Liquor Store. Sin embargo, se menciona que el Departamento de Recursos Humanos que realiza labores administrativas cuentan con estudios superiores, capacitaciones, pero aquello no evita que exista la presencia de falencias en los procesos de gestión en la microempresa Boulevard.

Y como se recalcó que la microempresa no cuenta con un plan de talleres de capacitación genera que cuando una función de alguno de los empleados no se haya realizado, rápidamente otro de los empleados a intervenido para realizar dicha actividad, por lo que esto a generado un desconforme, un deterioro del compañerismo, conflictos laborales, entre otros. Por lo que consecuentemente se ha debilitado la comunicación interna entre jefes departamentales y empleados de sus áreas respectivas de trabajo.

La gestión de la comunicación en toda organización o empresa debe responder al mundo actual actualizado y este es cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistémica computarizada e interactiva, capaz de saber escuchar a sus colaboradores en el que busca transmitir igualdad, , equidad, horizontalidad; sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse. La falta de comunicación interna se da debido a la instrucción formal que no es más que el conjunto de enseñanzas y prácticas de educación que se imparte a personal uniformado. Esta instrucción es compartida para que el personal desempeñe funciones estrictas y cultas, lo cual nos impide mantener un nivel de confianza entre mandos. (Charry, 2018).

Otro de los puntos en los que la empresa tiene falencias es el reconocimiento del personal y motivación del personal, por lo que esto sería un modelo atractivo para los empleados de la Microempresa Boulevard Liquor Store, por lo que desarrollarían independientemente estrategias, y daría el espacio a la creatividad de los trabajadores para que de esta manera sus funciones las cumplirían en menos tiempo, con eficacia y eficiencia.

Se conoce los múltiples beneficios que resultan beneficiosos para la empresa cuando se invierte en la motivación. Es preferible que una empresa tenga gastos en incentivos para su empleado del mes o aquel que tenga un buen desempeño laboral, a que estos renuncien a la agencia y la industria tenga que realizar para la reposición de recursos humanos, un proceso de selección, capacitación entre otras cosas que implica gastos superiores para esta organización, así como también la pérdida de tiempo y con ello de producción, existen distintos planes de incentivos en los que permiten que los empleados tengan una motivación que mejoren su desempeño en la empresa tales como; planes de trabajo a destajo, planes de incentivos grupales o en equipo, el reparto de utilidades, entre otros. (Palomo, 2014)

La microempresa Boulevard no ha hecho un reconocimiento a sus trabajadores en las distintas áreas que se encuentran, ya que, a decir verdad, han sido varios los funcionarios que han hecho meritorio de un reconocimiento, y es que como no han contado con un beneficio a la hora de ejecutar sus funciones de manera eficiente, se encuentran en un punto de desmotivación laboral y poco a poco han bajado su rendimiento laboral en la empresa; comento la persona entrevistada, Javier Medina.

Los incentivos no solo pueden ser salariales, sino también se puede incentivar a los empleados con reconocimientos, compensación mediante las promociones y distintas formas más para que ellos se sientan motivados al momento de cumplir con sus responsabilidades, también se puede motivar a que sus empleados y trabajadores brindarles capacitación, debido a que si sus empleados no están actualizados en las áreas que ejercen, además de interferir en su motivación laboral, las técnicas que lleven a cabo para ejecutar sus tareas serán obsoletas. (Zamora, 2019)

La microempresa Boulevard no cuenta con un plan de talleres de capacitación, es por esto que se ha descartado un reconocimiento o motivación del empleado a través de una capacitación en base a nuevos conocimientos, y por ende otro del reconocimiento que la microempresa debería aplicar es a través de reconocimientos, de promociones entre otros, pero no se ha manifestado en ninguno de estos casos.

“La motivación laboral es una capacidad que tienen muchas empresas para mantener el estímulo positivo y el agrado de sus empleados en relación a las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo” (Sodexo, 2018)

Por lo que claramente la motivación de los trabajadores es nula, y sienten que las funciones que la realizan son para poder obtener un sueldo, por lo que no se esfuerzan en lo más mínimo por alcanzar uno de los objetivos de la empresa, es más muchas de sus funciones no son cumplidas correctamente y algunas ni siquiera han sido concluidas, por lo que la empresa poco a poco se ha visto afectada debido al poco compromiso de los funcionarios de la microempresa.

La desmotivación laboral es un problema que afecta al clima y el ambiente laboral, que una referencia de esto son las encuestas y estudios realizados por las compañías de las cuales se busca elevar el nivel de motivación de sus empleados frente a sus labores, que directamente ayuda a obtener mejores resultados para las empresas. (Ortega, 2016)

Por la que como se expuso, en el problema de desmotivación, existen varias maneras para lograr erradicar y sacar el máximo provecho al conocimiento y funcionamiento de cada uno de los trabajadores que conforman la microempresa Boulevard Liquor Store, y que estos logren un nivel de motivación alto y que se sintieran cómodos con sus funciones realizadas.

El Departamento de Recursos Humanos de la microempresa Boulevard Liquor Store tiene un problema sobre el bajo rendimiento de sus operadores, bajo eficiencia en las funciones ejecutadas, lo que ha provocado un retraso en las actividades empresariales y comerciales de Boulevard, y se ha tenido que reestructurar ventas, o envíos hacia clientes y proveedores, dejando como consecuencia la pérdida de muchos de esto.

Pero la causa principal de este bajo rendimiento es el poco control que se tiene en cada uno de los funcionarios, porque Boulevard no cuenta con una evaluación de desempeño por cada trabajador.

Tal y como lo menciona Rosa Conza (2019): “Es importante para la organización que se mida el desempeño de sus trabajadores en el área de establecida a realizar el estudio para que así, no se generen conflictos y se controle y monitoree las funciones que cumplen, es por ello que si se midiera el desempeño de una manera consistente, permanente y adecuada, se orienta a la toma de decisiones correctas y así podrían aprovechar las oportunidades de mejora, por eso es

necesario considerar aquellos componentes que se encuentran relacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores.”

Es por esto que es primordial y fundamental para la empresa y sobre todo para el departamento de Recursos Humanos como uno de sus procesos de gestión, que se evalué y analicé el rendimiento de cada uno de los funcionarios que conforma la microempresa Boulevard Liquor Store, y como tal realizar las posibles medidas si alguna de estos no genera o no alcanza los objetivos establecidos en su puesto de trabajo.

Como normalmente en toda empresa se desarrolla una evaluación de desempeño y genera decisiones a partir de esta sobre aumento salariales, reconocimientos entre otros, como lo menciona, Camejo (2018), “Tradicionalmente, la Evaluación del Desempeño ha constituido un instrumento útil para la toma de decisiones sobre el personal tales como aumentos salariales, despidos y definición de criterios para validar necesidades de entrenamiento.”

Según Capuano (2014), “por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño por competencias para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización se fundamenta en la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesita uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado.”

La evaluación de desempeño nos muestra cómo y en qué sector de la microempresa existen falencias y debilidades en sus funciones por lo que la personas entrevistada (Javier Medina), nos mencionó que existen trabajadores los cuales no cumplen ni siquiera con sus respectivos horarios de trabajo, llegan tarde y a pesar de esto no cumplen con las tareas diarias que son encomendadas por un supervisor, una de las razones del porque ha llegado a suceder tal mal ejemplo es porque son amigos de los supervisores o directores departamentales.

Según (Pinilla, 2013). El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad del trabajo. De la manera o actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte el que la producción sea eficiente y creciente. Y la producción es la base de la vida social de los pueblos, porque sin ella no hay empleo ni bienestar social. Es un hecho universalmente observado que los trabajadores que se sienten satisfechos en su propio trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascendería o aprenden, son los trabajadores que producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten, mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Por lo que la eficiencia y la eficacia de cada uno de los empleados también genera expectativas a la hora de realizar una evaluación de desempeño, en el cual se conformara un análisis dentro del departamento de Recursos Humanos para decidir el futuro del trabajador en función de sus resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, las cuales podrá ser remunerado, reconocido, o un rendimiento aceptable, de los cuales también podría ser un despido por bajo rendimiento laboral.

Según (Conza, 2019). La importancia y el éxito de la organización depende de la planeación que tenga el gerente ya que esta es una herramienta que ayuda a garantizar a que se cumpla las tareas de manera de más específica, así como también tiene la obligación de incentivar a su personal para que este llegue a realizar su labor con eficiencia. Además, cabe mencionar que el trabajo del gerente nunca termina ya que este siempre tiene que estar al tanto de todo lo que ocurre en dicho departamento entendiéndose como tal. (Robbins & Coulter, 2013) opinan que los gerentes deben entonces monitorear las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo de acuerdo con lo planeado y corregir las desviaciones de consideración.

Según (Rodríguez, 2018), “El desarrollo del recurso humano consiste en estimular la experiencia humana a través del desarrollo organizacional, capacitación y personal y así funcionar correctamente.”, por lo que muchos de los empleados aún desconocen ciertas funciones a cumplir por lo que genera un retroceso en cada uno de los procesos que debe cumplir para que la empresa se desarrolle.

CONCLUSIONES

La gestión del talento humano es de vital importancia en una empresa, en la actualidad está en la microempresa es realizada de forma tradicional, omitiendo responsabilidad de los que laboran ya que no cuentan con un proceso físico-digital escrito así mismo no existe un manual de funciones que permita guiar las gestiones para obtener un mayor beneficio de la empresa y de del personal que labora en las diferentes áreas.

El departamento de recursos humanos incumple en los procesos de gestión al no contar con una planificación, organización y control de su gestión ya que no permite al personal, visualizar las necesidades de la microempresa, ni poder alcanzar los objetivos que han sido propuestos, dando como resultado el no cubrir con cada una de las especificaciones que se necesiten.

Al no contar con normativas, políticas internas, reglamentos y manuales de gestión, hace que la microempresa Boulevard Liquor Store se vea perjudicada, puesto que no se rigen a una sola normativa, sino que las aplican según sus criterios y esto a permitido que exista un clima laboral equivocado, erróneo y tenso, en cada uno de los empleados que conforman la microempresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Angulo, O. (2015). *Gestion por competencia y desempeño del talento humano en las areas criticas de las pequeñas y medianas empresas del sector informatico, canton Babahoyo provincia Los Rios año 2015 [Universidad Tecnica de Babahoyo]*. Repositorio Institucional.
- Aptitus. (2018). *Aptitus.com*. Obtenido de e <https://aptitus.com/blog/clima-laboral-afecta20-la-productividad-las-empresas/>
- Baldeon Paredes, J. (2018). *Proceso de nomina y recursos humanos en la Compañia Banaroyal de la Parroquia San Juan [Universidad Tecnica de Babahoyo]*. Repositorio Institucional.
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional*. IX(1).
- Chiavenato, I. (2019). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestion del Talento Humano (Tercera Ed.)*. Elseiver Editora.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw - Hill.
- Conza, R. (2019). *Desempeño laboral en el area de produccion de la empresa Tecnifertpac [Universidad Tecnica de Babahoyo]*. Repositorio Institucional.
- Delgado, D. (2016). *Gestion del conocimiento*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57840116/Delgado_Domingo_KM_por_Competen

cias.pdf?1543007549=&response-content-
 disposition=inline%3B+filename%3DMODELOS_DE_GESTION_POR_COMPETENC
 IAS.pdf&Expires=1615703670&Signature=Ift5GpgsDNWUw-
 hxTjE7H48BVtXURyKDZdxSQ

García, M. (2017). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad [Universidad Autónoma de Tamaulipas]*. Repositorio Institucional.

López Gumucio, J. R. (2020). *La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. Perspectivas [Universidad Católica Boliviana]*. Repositorio Institucional.

Louart, P. (2014). *Gestión de los Recursos Humanos*. Ediciones Gestión 2000.

Ortega, J. (2016). *Causas de desmotivación en el personal de vigilantes [Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio Institucional.

Palomo, C. (2014). *Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores [Universidad Autónoma de Tamaulipas]*. Repositorio Institucional.

Pinilla, A. (2013). *Relaciones humanas y laborales de una empresa [Universidad de Lima]*. Repositorio Institucional.

Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración*. Obtenido de <http://administracion2013b.blogspot.com/2013/05/capitulo-xvii.html>

Rodríguez, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional*. Alicante: 3ciencias.

Sodexo. (2018). *Vida Profesional*. Obtenido de <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>

Uribe Prado, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Manual Moderno.

Zamora, L. (2019). *La motivacion laboral en la idustria lojana de especerias (ILE) de Babahoyo* [Universidad Tecnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional.

Medina, A. (2015). Eio.es. Obtenido de

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/administracion-de-recursos-humanos/>

Mendoza, D. L. (2016). *Planificacion estrategicas de los recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal*. Barranquilla Issn.

ANEXO 1. Modelo de entrevista que se utilizó en el presente caso de estudio



**ENTREVISTA A UNO DE LOS EMPLEADOS DE LA MICROEMPRESA
BOULEVARD LIQUOR STORE.**

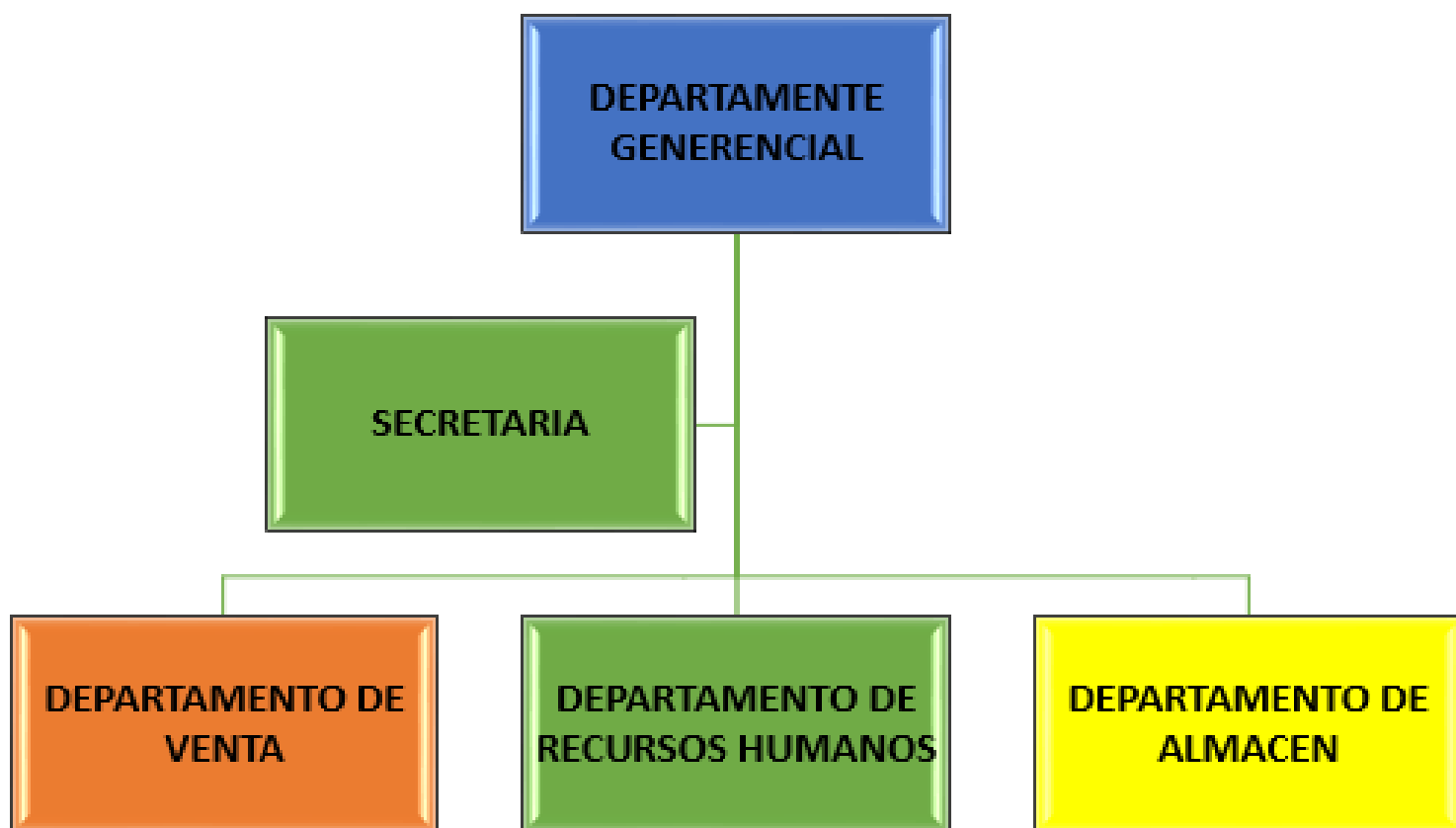


Con la finalidad de analizar los procesos de gestión que aplica la microempresa boulevard, se procedió a realizar una entrevista a uno de los empleados del departamento, que consta de las siguientes preguntas.

1. ¿Qué procesos de selección de personal ha realizado en los últimos reclutamientos?
.....
.....
2. ¿Mantienen un plan en el que garantice el reconocimiento de los empleados con buen desempeño laboral?
.....
.....
3. ¿Cuál a sido los talleres de capacitación que han aplicado en los últimos 3 meses?
.....
.....
4. ¿En los talleres de capacidad, han logrado la integración del personal?
.....
.....
5. ¿En base a que realizan las evaluaciones de desempeño?
.....
.....

ANEXO 2. Check de las respuestas más relevantes dentro de la entrevista.

Interrogantes	RESPUESTAS	
	SI	NO
Cuentan con un flujograma de procesos de gestión		X
Mantienen actualizados los talleres de capacitación		X
El clima laboral es el adecuado		X
cuentan con normativas y reglamentos		X
Realizan reconocimientos de buen desempeño laboral		X

ANEXO 3. Estructura organica funcional de la Microempresa Boulevard**ORGANIGRAMA DE LA MICROEMPRESA
BOULEVARD LIQUOR STORE**

ANEXO 4. Carta de autorización

Babahoyo, 14 de enero del 2021

Ing.**Glenda Medina Ricachi****GERENTE GENERAL DE LA LICORERIA "BOULEVARD"****En su despacho.**

De mis consideraciones:

Yo: **Medina Ricachi Anthony Frank**, con cédula de identidad **120722515-0** estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión de recursos humanos en la licorería "BOULEVARD"** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente,


Anthony Medina Ricachi
C.I.: 120722515-0

Autorigado
Glenda Medina Ricachi
1204864472
09916442743